



CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2024-2026

Data Approvazione Utenza 12/11/2024

**Data Approvazione 08/11/2024
collegio educatori**

Centro Socio educativo diurno “ Lavoriamo Insieme”

Strada Santa Teresa Delle Donne N° 8 , 70122 Bari

Indice

Premessa	p. 3
Allegato I – Principi Fondamentali	p. 4
Allegato II – Tipologia delle Prestazioni	p. 6
Allegato III - Modalità di Informazione sui Servizi	p. 8
Allegato IV - Modalità di rilevazione periodica della Qualità	p. 10
Allegato V – Procedure per i Reclami	p. 11
Allegato VI – Area Didattica	p. 12

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Il Centro Socio Educativo è al servizio della società in cui opera e ad esso la società affida un compito istituzionale che è quello di educare e formare.

Nella società di oggi i Centri socio educativi sono parte integrante del sistema formativo integrato: ciò significa essenzialmente che nel suo compito istituzionale il Centro deve integrare gli apporti che provengono da altre agenzie educative operanti nella società: scuola, chiesa, associazioni, servizi A.S.L e soprattutto famiglia. Per poter fare questo il Centro deve saper “lavorare insieme”, innanzitutto individuando e comunicando i parametri di riferimento entro i quali bisogna operare e nello stesso tempo stabilendo ambiti e competenze di ciascuno in modo che ognuno porti il meglio e nessuno travalichi le competenze altrui.

La Carta dei Servizi è un documento di esplicitazione dei servizi e di riferimento delle scelte educative e dell’attività didattica, in essa vengono raccolti ed integrati altri documenti, il P.E. e il Regolamento del Centro che ne costituiscono gli allegati.

La Carta dei Servizi si articola nelle seguenti parti:

- Allegato n. 1 Principi Fondamentali
- Allegato n. 2 Tipologia delle Prestazioni
- Allegato n. 3 Modalità d’Informazione sui Servizi
- Allegato n. 4 Modalità di rilevazione periodica della Qualità
- Allegato n. 5 Procedure per i Reclami
- Allegato n. 6 Regolamento del Centro
- Allegato n. 7 Area Didattica

Dal dettato legislativo scaturisce l’obbligatorietà della Carta dei Servizi sia nell’elaborazione che nell’osservanza¹.

Una volta deliberata dai competenti del Collegio degli educatori la Carta dei Servizi viene affissa all’Albo del Centro nell’apposita bacheca “ Comunicazioni ai genitori “.

¹ Articolo 58 Legge Regionale 19 10 luglio 2006

ALLEGATO I – PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi del Centro Socio Educativo Lavoriamo Insieme è ispirata dagli artt. 3, 33 e 34 della Costituzione italiana.

Essa si ispira ai seguenti principi fondamentali:

1.Uguaglianza

1. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio socio-educativo può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

2.Imparzialità e regolarità

1. I soggetti erogatori del servizio agiscono secondo criteri di obiettività ed equità.
2. Il Centro, attraverso tutte le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative.

3.Accoglienza e integrazione

1. Il Centro Socio-Educativo s'impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza dei genitori e dei ragazzi, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alle situazioni di rilevante necessità.
2. Particolare impegno è prestato per la soluzione delle problematiche relative a situazioni di forte disagio. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi dei ragazzi.

4.Partecipazione, efficienza e trasparenza

1. Istituzioni, personale, genitori, minori, sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta, attraverso una gestione partecipata del Centro Socio Educativo nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti. I loro comportamenti devono favorire la più ampia realizzazione degli standard generali del servizio.
2. Il Centro Socio Educativo, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.
3. L'attività socio-educativa, ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si collega a criteri di efficienza, di efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrata.
4. Per le stesse finalità, Il Centro Socio- Educativo garantisce ed organizza le modalità di aggiornamento del personale in collaborazione con istituzioni ed enti culturali, nell'ambito delle linee di indirizzo e delle strategie di intervento definite nel Progetto Lavoriamo Insieme.

5.Aggiornamento del personale

1. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale del Centro Socio-Educativo e un compito per i responsabili dell'organizzazione del servizio, che assicura interventi organici e regolari.

ALLEGATO II - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI²

Al fine di garantire la trasparenza delle attività del Centro Socio Educativo, si definiscono i seguenti servizi erogabili:

- Prestare assistenza per la frequenza di corsi scolastici possibilmente in relazione all'età e alle specifiche attitudini e aspirazioni di ogni minore;
- Realizzare attività di animazione culturale, sportiva, del tempo libero e altro, usufruendo di spazi interni ed esterni alla struttura;
- Promuovere attività di assistenza psico-pedagogica alle famiglie per l'educazione in generale, con particolare riferimento all' educazione igienico-sanitaria e per favorire un armonioso sviluppo psico-fisico dei minori;
- Prestare assistenza alle famiglie al fine di migliorare i rapporti interpersonali all'interno della stessa e anche con altri nuclei del territorio;
- Promuovere iniziative volte ad agevolare l'inserimento del minore nell'ambiente sociale del territorio, eventualmente anche per l'orientamento professionale e quant' altro allo stesso collegabile;
- Svolgere attività di servizio sociale al fine di predisporre progetti individualizzati da realizzare all'interno della struttura, anche attraverso visite domiciliari;
- Promuovere l'attività di tutoraggio educativo nell'ambito di particolari progetti per singoli casi specifici.

CRITERI DI ACCESSO

SEDE

Al servizio possono accedere tutti i bambini/ragazzi con un età compresa tra i 6 ed i 18 anni inviati dai Servizi Sociali del Comune di Bari (Municipi) e con richiesta diretta della famiglia. L'iscrizione è possibile solo in alcuni periodi dell'anno in relazione ai Buoni di Servizio per minori.

La sede è in Via Strada Santa Teresa Delle Donne n° 8 BARI

Tel. 080 5214906

² Regolamento regionale n.4/07 della L.R. 19/06

TARIFFA PER CIASCUNA PRESTAZIONE/PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

Il servizio è offerto con compartecipazione economica dei genitori (misurata rispetto alla fascia reddituale) in quanto il Comune e la Regione coprono una parte del costo. La tariffa mensile è di euro 672,00

ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO

Il Centro è aperto, nel periodo scolastico, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 e il sabato, con orari concordati con l'Ente Pubblico. La mattina il CSE è a disposizione di adulti e famiglie offrendo servizio di segretariato sociale, incontri con genitori, verifiche, spazi di ascolto e organizzando raccordi di rete, incontri di coordinamento del team o di supervisione pedagogica, formazione.

La presa in carico del minore nel periodo scolastico avviene mediamente a partire dalle ore 13,00, offrendo il servizio mensa.

E' offerto il servizio di trasporto, la presa in carico, nei momenti in cui gli istituti scolastici sono chiusi , si diversifica in orari altri rispetto a quello sopracitato.

Nello specifico da Giugno a Settembre il servizio subisce una variazione dell'orario di apertura/chiusura per adattarlo alle esigenze delle famiglie e dei ragazzi spostando le attività dei minori alla mattina. Inoltre, il Centro potrebbe essere aperto anche nei giorni festivi se previsto dalla programmazione.

ALLEGATO III – MODALITA' DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI³

Art. 1

I ragazzi e genitori vanno informati delle iniziative del Centro con avvisi preferibilmente scritti.

Art. 2

Anche il Presidente della Cooperativa comunica ai genitori il suo orario di ricevimento e la possibilità di ottenere incontri previo appuntamento telefonico.

³Legge regionale 19/07/2006 art. 58 lettera D

Art. 3

I genitori hanno diritto a richiedere assemblee con il collegio degli educatori.

Art. 4 :

Per le Assemblee richieste dei genitori deve essere presentata apposita domanda al Presidente. A queste riunioni possono partecipare, con diritto di parola, Genitori ed Educatori.

Art. 5 :

Gli avvisi vengono stampati e distribuiti a cura del Centro Socio educativo e devono contenere l'O.D.G.

L'assemblea è presieduta dal Presidente o suo delegato. Di ogni seduta viene redatto un verbale a cura di un segretario. Le Assemblee si attueranno su convocazione del Presidente per la verifica della programmazione, dell'andamento didattico e disciplinare, delle varie attività integrative, di recupero, di consolidamento e potenziamento, per la valutazione e per eventuali proposte dei genitori. Gli incontri hanno anche il compito di formulare proposte in ordine all'azione educativa didattica e rispetto ad iniziative di sperimentazione.

Art. 6

I calendari di massima delle riunioni prevedono:

- riflessione pedagogica/ psicologica relativa ai singoli minori: circa 2 incontri mensili, escluso periodo estivo;
- coordinamento del collegio degli educatori: circa 1 al mese
- Assemblea genitori e collegio degli educatori: circa 2 in un anno

Art.7

Possono essere previste convocazioni straordinarie, rispetto al calendario ordinario, per sopraggiunti problemi e/o adempimenti

Art. 8

La carta dei Servizi del Centro socio-educativo viene aggiornata entro il 30 Dicembre di ogni biennio.

ALLEGATO IV - MODALITA' DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITA' EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI NONCHE' DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA⁴

QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI

- **monitoraggio della qualità di ogni progetto educativo** - verifica dei P.E.I.
- **monitoraggio della qualità dei laboratori** - verifica attraverso questionario di gradimento delle attività

QUALITA' PERCEPITA' DEI SERVIZI OFFERTI

Dai ragazzi/e questionari finali di gradimento rivolti all'utenza – incontri periodici di gruppo.

Dai genitori questionari finali di gradimento rivolti ai genitori – incontri periodici.

Gli utenti sono coinvolti nel controllo della qualità del servizio attraverso incontri periodici e valutazione dei servizi offerti.

Del personale questionario finale di riflessione.

Gli utenti sono coinvolti attivamente sia nella programmazione e sia nella partecipazione alla vita del Centro.

Il presidente ed il team degli educatori, nel redigere la relazione di verifica annuale farà esplicito riferimento all'andamento dell'attività formativa del progetto ed a quanto emerso dal monitoraggio della qualità del servizio.

⁴ Legge regionale 19/07/2006 art. 58 lettera E

ALLEGATO V - PROCEDURA PER I RECLAMI⁵

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Il Centro provvederà, comunque, a verificare prioritariamente la veridicità dei suddetti dati. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente essere sottoscritti. I reclami anonimi non sono presi in considerazione, se non circostanziati nei dettagli riferiti a situazioni, persone, tempi e luoghi.

Il Presidente della Cooperativa, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, possibilmente, non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo scritto (data di assunzione a protocollo), attivandosi, nel caso di reclamo fondato, per rimuovere le cause che lo hanno determinato.

⁵ Legge regionale 19/07/2006 art. 58 lettera F

ALLEGATO VI - AREA DIDATTICA

1. Il Centro Socio-Educativo con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e si impegna a garantirne l'adeguatezza alle esigenze culturali e formative dei ragazzi, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità del Progetto.
2. Il Centro Socio-Educativo individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra le diverse realtà formative del territorio, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità dei ragazzi.
3. Nella scelta delle strumentazioni didattiche, il Centro assume come criteri di riferimento la validità culturale e la funzionalità educativa, con particolare riguardo agli obiettivi formativi, e la rispondenza alle esigenze dell'utenza.
4. Nel rapporto con i bambini ed i ragazzi, gli educatori si relazionano in modo autorevole al fine di attivare processi di confronto e di crescita,
5. Nel rapporto con le famiglie gli educatori promuovono la massima collaborazione possibile anche attraverso visite domiciliari funzionali al raggiungimento degli obiettivi formativi concordati.

Progetto educativo e programmazione

Il Centro garantisce l'elaborazione, l'adozione e la pubblicizzazione dei seguenti documenti:

1. Progetto educativo (P.E.)
 - a. Il P.E, contiene le scelte educative ed organizzative e i criteri di utilizzazione delle risorse e costituisce un impegno per l'intera comunità.

COMPOSIZIONE DEL P.E.

Il P.E. si compone di due parti: la I parte riguarda gli aspetti formativi e didattico-pedagogici; la II parte, riguarda gli aspetti organizzativi.

Il Team organizzativo, avvalendosi degli apporti dei collaboratori e dei coordinatori di eventuali gruppi di lavoro, predispone tale documento che esplicita la pianificazione annuale dell'insieme delle attività formative, didattiche e pedagogiche e le modalità della loro attuazione.

Integrato dal regolamento del Centro, definisce, in modo razionale e produttivo, il piano organizzativo in funzione delle proposte culturali, delle scelte educative e degli obiettivi formativi elaborati dal Team del Progetto.

In particolare, regola l'uso delle risorse del Centro e la pianificazione delle attività di sostegno, di recupero, di orientamento e formazione integrata.

PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

Elaborata dal collegio degli educatori della Cooperativa e condivisa dai genitori:

- delinea il percorso formativo del gruppo e del singolo ragazzo, adeguando ad essi gli interventi operativi;
- utilizza il contributo delle varie aree di intervento per il raggiungimento degli obiettivi e delle finalità individuate dal gruppo di lavoro. E' sottoposta sistematicamente a momenti di verifica e di valutazione dei risultati, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono in itinere.

Il P.E.I.

Il progetto educativo individualizzato è un percorso di vita che vede come protagonista il minore. Esso si stabilisce, in particolare, tra l'Educatore e ragazzo ma coinvolge tutto il collegio degli educatori della Cooperativa, i genitori, gli enti esterni preposti od interessati al servizio.

Il ragazzo deve conoscere:

- gli obiettivi didattici e formativi del suo progetto educativo;
- il percorso per raggiungerli;
- le fasi del progetto educativo.

L' Educatore deve:

- esprimere la sua offerta formativa;
- motivare il proprio intervento didattico;
- esplicitare le strategie, gli strumenti di verifica, i criteri di valutazione.

Il genitore deve:

- conoscere l'offerta formativa;
- esprimere pareri e proposte;
- collaborare nelle attività.